

Kuzey Kıbrıs Turkcell'in hiç susmayan servisi

7 gün 24 saat "çağrı" bekliyorlar

"Kuzey Kıbrıs Turkcell Çağrı Merkezi", 2011 yılı içerisinde Eylül ayına kadar 375 bin 489 defa abonelerine "nasıl yardım olabilirim" diyerek seslendi, merkez 7 gün 24 saat çalışıyor

Kuzey Kıbrıs Turkcell Çağrı Merkezi çalışanları, kimi zaman, ilginç diyaloglarla da karşılaşılıyor. "Siz canlı mısınız" diyen yaşlı teyzeden, kızına ulaşamayan ve yardım isteyen anneye, saati soran gence kadar...



Kuzey Kıbrıs Turkcell Çağrı Merkezi, günün 24 saati, haftanın her günü, abonelerin pek çok yardım talebini yerine getirmek için çalışıyor.

3 Ağustos 1999 tarihinde TURKCELL'in 4. İştiraki olarak kurulan, Kuzey Kıbrıs Turkcell'in Çağrı Merkezi, 2011 yılı içerisinde Eylül ayına kadar 375 bin 489 defa abonelerine "nasıl yardım olabilirim" diyerek seslendi.

İletişimle ilgili pek çok soru

Çağrı merkezinde görev yapan uzmanlar, temel telefon ihtiyaçları için arayan aboneler yanı sıra, yenilenen teknolojilerle birlikte kendilerinden pek çok farklı konuda yardım istendiğini anlattı.

"Yurtdışı nasıl aranır", "Yönlendirme nasıl yapılır", "Kısa mesaj nasıl gönderilir" gibi temel soruların yanı sıra, telefon üzerinden internet

bağlantısına yönelik çeşitli konularda yardım talepleri de çağrı merkezine ulaşıyor.

"Modem ayarları nasıl yapılır" ve "En uygun kampanya alternatifleri nedir" gibi sorular da çağrı merkezine en fazla ulaşan talepler arasında.

"Müşterimiz için varız"

Kuzey Kıbrıs Turkcell Çağrı Merkezi yöneticileri, müşterilerin sorularına yanıt verebilmek ve sorunlarına hızlı, etkili çözümler sunabilmek için 21 Ocak 2009 tarihinden itibaren 7 gün 24 saat çalıştıklarını anlatıyor.

Yetkililer şu değerlendirmeyi yapıyor:

"Bu hizmeti verirken tek odağımız müşterilerimizin memnuniyetidir. Önce Müşterimiz İçin Varız, değerimizden hareketle müşterilerimizin şikayetlerine kalıcı çözümler üretmenin yanında, Özel Müşteri Temsilcisi Hizmeti olarak da Kurumsal ve bayilerimiz için alternatif çözümler ve hizmetler sunmaktayız."

İlginç bir anı: Siz canlı mısınız?

Kuzey Kıbrıs Turkcell Çağrı Merkezi çalışanları, kimi zaman, ilginç diyaloglarla da karşılaşılıyor. İşte onlardan biri:

"Çağrı Merkezimizi arayan yaşlı müşterimize 'İyi günler, nasıl yardımcı olabilirim?' diye cevap verince, abonemiz tuşlara basmaya başladı. Tekrardan kendisine nasıl yardımcı olabileceğimi sormama rağmen, müşterimiz tuşlara basmaya devam etti. Üçüncü kez kendisine nasıl yardımcı olabileceğimi sorduğum zaman ise; eşine seslenerek, 'Be hanım, gel da bu canlıdır galiba' diyerek 'Sen canlı mısın?' diye sordu."

Acaba Saat Kaç?

Bir başka ilginç anıyı, yine Kuzey Kıbrıs Turkcell Çağrı Merkezi çalışanları paylaşıyor:

"Karpaz bölgesinde kamp kuran bir grup genç müşterimiz, buldukları yerde yanlarında saat olmadığı için Çağrı Merkezimizi arayıp sadece saatin kaç olduğunu öğrenmek istediler. Müşterilerimiz telefonu kapatırken bu küçücük sorunun cevabını bile bizden duymanın kendilerine güven verdiğini ilettiler."

"Kızıma ulaşamıyorum yardımcı olabilir misiniz" diye arayan anneden, sabah saat dörtte fatura ödemesi talep eden müşteriyle kadar pek çok ilginç telefon alan Çağrı Merkezi çalışanları, "Çok yorucu olsa da, insanlarımıza yardımcı olduğumuz ve yaşamlarına değer kattığımız için mutluyuz" diyorlar.